



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Eficacia de la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: ABOGADA

AUTORA:

Luisa del Carmen López López

ASESOR:


Mg. René Felipe Ramos Guevara

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Derecho Administrativo

TARAPOTO – PERÚ


2019

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 16 de 28
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **LOPEZ LOPEZ LUISA DEL CARMEN**, título es : **"EFICACIA DE LA APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 152° DEL T.U.O DE LA LEY N° 27444 EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES SOBRE PAGO DE REINTEGRO DE REMUNERACIÓN BÁSICAS, COMPENSACIÓN VACACIONAL Y BONIFICACIÓN PERSONAL SEGUIDOS EN LA UGEL LAMAS EN EL AÑO 2018"**.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: **14 (CATORCE)**.

Tarapoto, 06 de diciembre del 2018.


Luis Roberto Carrera Suárez
ABOGADO
ICAL. 5448
 Presidente


René Felipe Ramos Guevara
ABOGADO
Reg. CAAN° 02197
 Secretario


ABOGADO
C.A.N. N° 932
 Vocal



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

A mi adorada madre Leocadia López Quevedo, por ser el pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograr mi objetivo. A mi hermano Hérinson Froebel López López, sobrino Jhosepmir Adair Lopez Saavedra, familia y verdaderos amigos; quienes con su palabra de aliento no me dejaban decaer para seguir adelante, sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas; motivándome siempre a ser perseverante hasta cumplir con mis ideales.

A mi compañero de vida, Jhonatan Chipana Ruiz, por creer en mi capacidad a pesar de los momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A DIOS, por ser mi guía espiritual, por acompañarme en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, para que este sueño se haga realidad.

Agradecimiento

Han pasado muchos años desde que nací. Desde ese momento e incluso antes de eso, ya estabas buscando maneras de ofrecerme lo mejor, has trabajado duro y sin importar si llegabas cansado del trabajo siempre tenías una sonrisa que ofrecer a tu familia. La ayuda que me has brindado ha formado bases de gran importancia, ahora soy consciente de eso; desde el cielo me brindas tu fortaleza y bendición, muchas gracias...PAPÁ.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Luisa del Carmen López López**, identificada con DNI N° 44679861, estudiante del Programa de estudios de la **Escuela de Derecho** de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Eficacia de la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018”;

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 06 diciembre de 2018.



Luisa del Carmen López López

DNI N° 44679861

Presentación

Señores miembros del Jurado Calificador, cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de Grado y Títulos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Eficacia de la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018”, con la finalidad de optar el Título Profesional de Abogada.

La investigación está dividida en siete capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización, población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.
- V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

La autora.

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	vi
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación de estudio.....	28
1.6. Hipótesis.....	29
1.7. Objetivos.....	30
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Variables, operacionalización.....	31
2.3. Población y muestra.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.5. Método de análisis de datos.....	35
2.6. Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES.....	56
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII. REFERENCIAS.....	58

ANEXOS

Matriz de consistencia.

Instrumentos de recolección de datos.

Validación de instrumentos.

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Acta de aprobación de originalidad.

Acta de aprobación de tesis.

Autorización de publicación de tesis al repositorio.

Índice de tablas

Tabla 1: ¿Conoce del contenido del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444?.....	38
Tabla 2: ¿Sabe usted cual es el plazo para dar respuesta a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal presentadas por los administrados?.....	39
Tabla 3: ¿Se ha cumplido dentro del plazo establecido en el T.U.O de la Ley N° 27444, en dar respuesta a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal presentadas por los administrados?.....	40
Tabla 4: ¿Los Administrados han presentado su queja contra su Administración por la demora o la falta de respuesta a su solicitud sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal?.....	41
Tabla 5: ¿Tiene conocimiento de lo que prescribe el Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444?.....	42
Tabla 6: ¿Usted Sabe que genera responsabilidad administrativa, el incumplimiento injustificado de los plazos?.....	43
Tabla 7: ¿Se ha procesado y sancionado a algún trabajador de la UGEL Lamas por la demora o incumplimiento de dar respuesta a las solicitudes?.....	44
Tabla 8: ¿En qué mes del año 2018 ha presentado su solicitud sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal a la UGEL Lamas?.....	46
Tabla 9: ¿Cuánto tiempo duró para que la UGEL Lamas le conteste su solicitud desde la fecha que presentó su solicitud?	47
Tabla 10: ¿Sabe usted cuál es el tiempo establecido por la Ley para que la UGEL Lamas le conteste su solicitud?.....	48
Tabla 11: ¿Tiene conocimiento de lo que dice el Artículo 152° del T.U.O. de la Ley N° 27444?.....	49
Tabla 12: ¿Usted ha presentado su queja contra la Administración de la UGEL Lamas por la demora o la falta de respuesta a su solicitud?.....	50

Tabla 13: ¿Usted ha solicitado la sanción administrativa para los responsables de la UGEL Lamas por la demora o por la falta de respuesta a su solicitud?.....	51
---	----

Tabla 14: ¿Tiene conocimiento si se ha sancionado a algún trabajador de la UGEL Lamas por la demora o incumplimiento de dar respuesta a las solicitudes?.....	52
--	----

Índice de figuras

Figura N° 1: Conocimiento de la Ley N° 27444.....	38
Figura N° 2: Plazo de las solicitudes sobre pago de reintegro.....	39
Figura N° 3: La administración cumple con el plazo de Ley.....	40
Figura N° 4: Presentan queja contra la administración.....	41
Figura N° 5: Conocimiento del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444.....	42
Figura N° 6: Incumplimiento injustificado de los plazos.....	43
Figura N° 7: Sanciones a algún trabajador.....	44
Figura N° 8: Solicitud sobre pago de reintegro.....	46
Figura N° 9: Tiempo de contestación de la solicitud.....	47
Figura N° 10: Conoce el tiempo establecido por Ley.....	48
Figura N° 11: Conoce el artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444.....	49
Figura N° 12: Queja contra la administración de la UGEL Lamas.....	50
Figura N° 13: Sanción administrativa por la demora del trámite.....	51
Figura N° 14: Sanción a un trabajador de la UGEL Lamas.....	52

RESUMEN

La investigación titulada “Eficacia de la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018”, surge como una necesidad de investigar cuan eficaz es la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, cuya población y muestra estuvo conformada por 37 administrados y 03 trabajadores responsables de la administración de la UGEL Lamas.

La investigación buscó determinar la eficacia de la aplicación del Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en atención a las solicitudes sobre el pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018. Esto a razón de que la Ley establece medidas disciplinarias ante el incumplimiento de los plazos máximos para la atención de las solicitudes de los administrados. La metodología de la investigación es descriptiva, de tipo no experimental, y de característica transversal. Asimismo, se ha aplicado una guía de observación para el análisis de los expedientes presentados por los administrados para verificar el cumplimiento de los plazos máximos, también una encuesta a los administrados y una entrevista a los trabajadores (directivos y/o funcionarios) responsables de la administración de la UGEL Lamas.

Después de un análisis y discusión de los resultados, se evidencian que la aplicación del artículo 152 del T.U.O de la Ley N° 27444 no es eficaz descartando la hipótesis general, comprobado así la hipótesis alterna en la investigación.

Palabras Clave: Ley T.U.O, reintegro, compensación vacacional.

ABSTRACT

This research is called “Efficacy of the application of article 152 of T.U.O from the law N° 27444 on attention to request for payment of basic compensation reimbursement, holiday compensation and personal bonus at UGEL year 2018”, all this situation occurs: ¿How effectively the N° 152 article is applied of T.U.O from law N° 2744 on attention to request for payment of basic compensation reimbursement, holiday compensation and personal bonus at UGEL year 2018?. Whose population is conformed by 37 workers and 4 administrators who are responsible of UGEL LAMAS.

The research is based to determine the efficacy of the application of article 152 of T.U.O from the law N° 27444, on attention to request for payment of basic compensation reimbursement, holiday compensation and personal bonus at UGEL year 2018, since the laws establish disciplinary measures for deadline of workers attention request. As to the methodology, the research design non experimental type, of transversal characteristic, also an observation guide was applied for the analysis of the files presented by workers to verify the established deadlines, also apply a survey and interview workers (executives and officials) who are responsible for administering UGEL LAMAS.

After the analysis and discussion of the results, it's evident that the application of article 152 of T.U.O from the law N° 27444 is not effective discarding the general hypothesis.

Keywords: of T.U.O, compensation, reimbursement.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El procedimiento administrativo, en los países del mundo, al igual que en el nuestro, demandan a la administración del Estado, cumplir con lo establecido en la normatividad para asegurar el servicio público que brinda a los beneficiarios. Todo ello, debe darse en plazos razonables que no afecten al servicio público, ni a los administrados involucrados en los procesos administrativos.

Una particularidad de este procedimiento es el tiempo, dado que en el plano administrativo deben cumplirse principios establecidos de celeridad administrativa. Gonzales, M (2005) al respecto manifiesta que la celeridad es una secuencia de momentos en el tiempo y los procedimientos son los plazos establecidos.

Todo procedimiento administrativo está relacionado de 3 formas con el tiempo. Por un lado, le sirve es parte de la teoría general para cumplir con los hechos jurídicos y procedimentales. Por otro, le brinda orden y además les da regulación a los actos jurídicos, asegurando su realización oportuna. Si se trata de cumplir el factor tiempo en función a la realidad presentada, todo usuario está en su derecho de presentar razones de hecho y de derecho que permitan una decisión exacta. De otro lado, el proceso administrativo no debe exceder en el tiempo de atención. No se desea que sean procedimientos engorrosos o extremadamente formales, tampoco se pretende que por ser tan breves brinden decisiones incorrectas o evasivas.

Salinas (2017), menciona que es determinante tener conocimiento de los plazos legalmente establecidos para atender las resoluciones, sentencias, etc. que se manejen en la administración pública.

Todos los organismos del gobierno deben tener organizar su calendario de actividades y días feriados para poder cumplir con el trámite de la documentación recibida y presentada. Por ello, el gobierno con mucha antelación establece los días festivos para el siguiente año a fin de que se pueda prever estos acontecimientos y no afecten el funcionamiento de las empresas públicas.

Sin embargo, se presentan procedimientos administrativos donde no se cumplen con los plazos establecidos, aun cuando están prescritos en las leyes de los países. Ya que algunas entidades públicas no respetan dichos plazos, esto se evidencia en el proceso administrativo y aun así no se presentan sanciones a los funcionarios

responsables, haciendo que estas faltas se sigan cometiendo con mayor secuencia. Esta falta de sanción a los funcionarios también es observable en el sector educación, siendo esta temática el motivo problemático de la presente investigación.

Por otro lado, cabe manifestar que los docentes que estuvieron sujetos a la Ley N° 24029- Ley del Profesorado, que tuvo vigencia hasta noviembre de 2012, pueden solicitar pago de reintegro de este beneficio, ya que no fueron pagados conforme a lo que establecía el Decreto de Urgencia N° 105-2001 en su artículo 1° establece los docentes tendrían una remuneración de 50.00 soles. Sin embargo, estas solicitudes que inician el procedimiento administrativo, las respuestas no cumplen con el plazo máximo establecido por el T.U.O. de la Ley N° 27444, es más los funcionarios no cumplen con lo prescrito en el Art 152°.

Razón más que suficiente que da origen a la presente investigación para conocer la eficacia de la aplicación del Artículo N° 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, para la atención de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidas en la UGEL Lamas en el año 2018.

1.2. Trabajos Previos

Elizondo, E. (2006). En su investigación titulada: *Análisis de la garantía de Seguridad Jurídica en las Resoluciones Dictadas dentro del Procedimiento Administrativo Disciplinario para Servidores Públicos*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Las Américas Puebla - Cholula, Puebla, México. Concluyó que:

- Un personal que cumple la función de servidor público, debe desenvolverse según lo establecido en el Art. 109, III de la Constitución de México, además de cumplir con lo establecido en la Ley Federal que establece las responsabilidades los encargados de la administración en el sector público, Art. 7.
- La Ley que establece las responsabilidades que debe cumplir un servidor del sector público establece un orden jurídico establecido para regular el accionar de todo servidor de este sector.

Tiznado, I. (2013). En su investigación titulada: *Mejoramiento En Los Procesos Administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que Contribuya al Desarrollo Educativo de su Jurisdicción en el Año 2013*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Se observó que en la UGEL N° 01 de El Porvenir algunas áreas carecen de autonomía en sus funciones, razón por la cual los procesos son lentos generando malestar en los usuarios.
- La estructura administrativa evidenció en la evaluación una rigidez y burocratización de sus procesos, demostrando insatisfacción del docente.
- Existen deficiencias en algunos procesos de gestión, por lo que se necesita de manera urgente una reorganización de sus procedimientos.
- Déficit de los materiales y recursos en la UGEL, lo que contribuye a la mala atención y cumplimiento de sus funciones.

Bustamante, I. (2010). En su investigación titulada: *Causas que Determinan la Trasgresión del Principio del Debido Proceso en cuanto al Derecho Probatorio en los Procesos por Disponibilidad, iniciados a los Efectivos Policiales ante Inspectoría Regional de la Policía Nacional Del Perú, San Martín, 2010*. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo – Tarapoto. Concluyó que:

- Inspectoría regional San Martín Tarapoto, vulnera el principio constitucional al debido proceso en cuanto al derecho probatorio, al no realizar una eficiente actuación probatoria, en los Procedimientos Administrativo Disciplinario, iniciados a los administrados (Policías) y con relación al análisis de los expedientes se comprobó que el 87% no se actuaron ni mucho menos se valoró pruebas de oficio; consistente al derecho a la defensa se evidencio que, del total de los administrados el 74% no contaron con asesoría legal durante el desarrollo del proceso, transgrediendo derechos constitucionales que por su condición le asisten.
- La trasgresión de la norma constitucional del respectivo proceso, reconocido en la Ley N° 27444, en el artículo IV inciso 3, por parte de Inspectoría Regional de San Martín – Tarapoto, en los procesos administrativos disciplinarios presentados en el periodo 2010, son: la falta de especialización en materia de derechos fundamentales y el debido proceso, por parte de los miembros de

Inspectoría Regional de San Martín de la PNP; la cultura inquisitivo del proceso disciplinario en todos los efectivos policiales; la falta de conocimiento por parte de los efectivos respecto a los derechos fundamentales, es deficiente y acoge un sistema inquisitivo, y no garantista de los derechos fundamentales; quedando probada la hipótesis propuesta en el trabajo de investigación.

- Es de vital importancia el respeto del debido proceso en los procesos administrativos disciplinarios, pues ellos son considerados como la fuente de conocimiento y de convicción para el juzgador, de tal manera que, sin una eficiente consideración al debido proceso que comprende el procedimiento administrativo.
- Un porcentaje considerable de los administrados que se les siguió un proceso administrativo disciplinario, por parte de inspección no tiene conocimiento de la Ley N° 29356 – Ley de Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú, establecidos por el ordenamiento jurídico, como la Constitución Política, las leyes específicas y demás convenciones legales internacionales, evidenciándose la falta de desarrollo de capacidades en normatividad relacionada a su profesión.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Derecho administrativo: Cabrera, M. (2011), menciona que el Derecho administrativo aparece con la Revolución francesa, demostrando que la función de carácter administrativo resultó ser la primera en una estructura social. En ese sentido se han precisado capítulos extensos destinados al derecho administrativo en la Constitución. Dado a su importancia el Derecho administrativo nace con el Derecho Constitucional completando la línea normativa del orden jurídico aplicable en un Estado de derecho.

Por ello, se dice que el Derecho Administrativo brinda los direccionamientos para que funcione el aparato estatal y sigan las funciones estipuladas.

- **Definición de derecho administrativo:** Siguiendo lo manifestado por Bielsa, R. (2006), conceptualiza al derecho administrativo como una agrupación de reglas y principios de derecho que ordenan el funcionar de los servicios públicos y que cuentan con un ente encargado de su control, dependiendo de la jurisdicción.

La administración pública en el Perú: Bartra, J. (2005), en el contenido de su tratado sobre derecho administrativo hace referencia a la variación que ha ido sufriendo el concepto de Administración Pública, precisando su detenimiento a analizar las normas reguladoras que se han presentado en cada concepto establecido según el tiempo.

La administración pública en la legislación peruana: Hoy se sostiene que la administración pública para ejercer función administrativa debe seguir la normativa dispuesta para tal fin. En ese sentido se ha previsto, reglamentos, actos, contratos, etc. Esta normatividad deberá ser seguida tanto por órganos de carácter estatal o privado.

Sin embargo, pese a la existencia la regulación aún persiste la confusión teórica de la administración pública, tal vez producto de las decisiones que adoptan con el tiempo algunos gobiernos.

En las leyes peruanas el concepto precisamente sobre Administración ha ido cambiando en las siguientes normativas:

- El Decreto Supremo N° 006-67-SC.
- La Ley N° 25035.
- El Decreto Legislativo N° 757.
- El Decreto Ley N° 26111 (D.S. N° 02-94-JUS).
- La Ley N° 27444.
- T.U.O. de la Ley N° 27444.

La Ley N° 27444: Esta Ley por su redacción puede ser considerada un manual, que tiene como prioridad regular los procesos administrativos en el país; proporcionando los más claros elementos para una interpretación adecuada y muy detallada ajustadas al Derecho. Espinoza (2010) señala que esta normativa es muy didáctica y educativa.

Al leer el Art N° I del Título Preliminar consignada en la Ley del Procedimiento Administrativo General se emplea la palabra ENTIDAD (es) para referirse a la Administración Pública, que conforman todos los organismos del ejecutivo,

legislativo y judicial en razón del trabajo administrativo que desempeñan. Todas ellas deberán regirse a lo establecido en las normas salvo que tengan alguna normativa particular otorgada por el Estado.

En algunas ocasiones también se incluyen dentro de este rubro alguna empresa privada que al realizar algún concepto de carácter administrativo deberán estar bajo la norma de la Administración pública.

1.3.1. T.U.O. de la Ley N° 27444.

La información que emplea el Ministerio de Justicia y Recursos Humanos (2017) sobre la utilidad del T.U.O. de la Ley N° 27444 es poder disponer de sustento legal para mejorar la planificación, utilización, y análisis de toda la norma y cómo los encargados de cumplirlas o exigir las estén amparados.

1.3.2. Definición de procedimiento administrativo.

Cabrera, M. (2011), menciona que la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, conceptualiza en su art. N° 29 al procedimiento administrativo como una serie de procedimientos que se llevan a cabo en las dependencias estatales y cuyo efecto es resolver un hecho administrativo que trae como consecuencia acciones jurídicas individuales sobre las obligaciones, intereses de los usuarios del servicio.

1.3.3. Principios del procedimiento administrativo.

Según lo establecido en el T.U.O., de la Ley N° 27444, todo hecho administrativo tiene lo siguiente:

1.3.3.1. Principio de legalidad.- Todo funcionario deberá ejercer su trabajo en función a lo establecido en la Constitución y la ley, dentro del marco del Derecho.

1.3.3.2. Principio del debido procedimiento.- Los usuarios del servicio llamados también administrados tienen derechos y garantías expuestos en el Derecho administrativo. Entre estos derechos están: el ser notificados con anticipación sobre los solicitado,

tener acceso a expedientes; impugnar cargos; brindar argumentos y derecho a presentar pruebas. El ente responsable actúa bajo el derecho administrativo.

- 1.3.3.3. Principio de impulso de oficio.-** Las autoridades dirigen de oficio el procedimiento, ordenando el cumplimiento de aquellos hechos que sean más convenientes y que lleven a resolver lo solicitado.
- 1.3.3.4. Principio de razonabilidad.-** Toda resolución de un hecho debe estar centrado en el principio de razón, es decir, bajo los límites atribuidos por ley, proporcionalmente a los medios y fines del acto que se desee tutelar.
- 1.3.3.5. Principio de imparcialidad.-** Los funcionarios encargados de administrar no deberán cometer discriminación entre los usuarios. Por ello, el trato debe ser igual y equitativo conforme a lo establecido en el plano jurídico y legal.
- 1.3.3.6. Principio de informalismo.-** Las reglas administrativas deben tener una interpretación y análisis a favor de los administrados. Sólo así se resguarda los derechos e intereses de los usuarios sin detrimento de derechos de terceros.
- 1.3.3.7. Principio de presunción de veracidad.-** Los documentos presentados para todo trámite administrativo, se supone que ajustan a la veracidad de los actos que en éstos se afirman. Esta suposición admite adjuntar pruebas de ser necesarias o contrarias.
- 1.3.3.8. Principio de buena fe procedimental.-** Todos los involucrados en un proceso administrativo deberán actuar bajo el principio de la buena fe y el respeto. La ley no avala los actos vayan en contra.
- 1.3.3.9. Principio de celeridad.-** El procedimiento administrativo debe resolverse evitando en lo posible procesos muy ampulosos o burocráticos que lejos de resolver el hecho, lo dificulten. Por tanto, los plazos establecidos deben ajustarse a la normativa y regirse en función al tiempo razonable para la decisión.
- 1.3.3.10. Principio de eficacia.-** Los administrados tienen el derecho de exigir el cumplimiento de los procesos establecidos por ley,

cuando se observe enredos burocráticos, consideren que se están vulnerando sus derechos o sientan que las garantías no son favorables para una legítima decisión.

- 1.3.3.11. Principio de verdad material.-** La autoridad administrativa deberá verificar la veracidad de todas las evidencias presentadas por el administrado. Esto está regulado por ley inclusive cuando el administrado haya solicitado exonerarse. Si el caso sigue procedimientos trilaterales existe facultad para la administración verificar los medios probatorios presentados por las partes.
- 1.3.3.12. Principio de participación.-** Los organismos de administración proporcionan las condiciones para que los administrados puedan tener acceso a la información. Siempre y cuando no afecten el derecho a la intimidad, seguridad, etc. referidas por ley.
- 1.3.3.13. Principio de simplicidad.-** Se debe propiciar que los trámites administrativos sean menos burocráticos y engorrosos, permitiendo que sean sencillos y fáciles de tramitar en función al caso que persigan.
- 1.3.3.14. Principio de uniformidad.-** La administración debe asegurar que exista uniformidad en los procedimientos para trámites parecidos, siempre garantizando las excepciones.
- 1.3.3.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.-** La administración debe brindar comunicación verdadera, convincente y completa sobre el trámite que sigue la documentación presentada de modo que el usuario esté informado y comprenda la duración y los resultados que podría alcanzar. Todo el accionar de la administración pública se rige en función a lo establecido por ley.
- 1.3.3.16. Principio de privilegio de controles posteriores.-** Todo trámite de documentos deberá ser controlado posteriormente, manteniendo la reserva de comprobar la verdad de toda la documentación.

1.3.3.17. Principio del ejercicio legítimo del poder.- La administración rige su actuar en función a las competencias otorgadas por ley sin caer en el abuso de poder o en perjuicio del objetivo general.

1.3.3.18. Principio de responsabilidad.- Si la administración actúa mal o en perjuicio de los intereses de los administrados, entonces está obligada a responsabilizarse por daños ocasionados.

1.3.3.19. Principio de acceso permanente.- La administración debe facilitar información a los administrados como parte de su procedimiento. El administrado podrá solicitar en cualquier momento cómo va el trámite solicitado o realizado.

1.3.4. Los documentos administrativos.

Gordillo, A. (2002), conceptualiza como documentos a:

a. Los documentos dirigidos por la administración a los particulares:

- ✓ **Notificación.-** Es el acto mediante el cual la administración brinda información a interesados sobre la resolución o decisión tomada. Esta notificación puede ser de índole personal, por escrito o a través de un edicto.
- ✓ **Requerimiento.-** Se trata de una citación al administrado por la que se le insta a acudir ante la autoridad administrativa correspondiente o a que se cumpla determinado trámite. La disposición contenida en el requerimiento puede ser de cumplimiento obligatorio para el particular, o facultativa.
- ✓ **Certificaciones.-** Tienen como finalidad acreditar la existencia de un hecho cualquiera.

b. Los documentos dirigidos por los particulares a la Administración:

Instancias y solicitudes: Dependiendo del contenido puede clasificarse de la siguiente manera:

- Instancia mediante la cual se pretende ser parte de un concurso u oposición.
- Instancia que da origen a un expediente.

- Solicitud mediante el cual se da a conocer la incompetencia de un ente administrativo.

✓ **Declaración:** Expresión de presencia de hechos realizados por particulares a la parte de administración pública. Pudiendo ser:

*Declaración de manera Verbal o Escrita.

*Declaración jurada o de carácter Simple

Ambas formas tienen una diferencia del grado de responsabilidad del que declara. Además, se añade el voto religioso, dejando en constancia que lo manifestado es verdadero.

✓ **Recurso:** Es la facultad que posee el administrado para refuta alguna resolución o acto que considere no aptos o que atentan contra sus intereses.

✓ **Reclamación.-** Acción que permite al administrado exigir un derecho o anular una resolución.

1.3.5. Los derechos y obligaciones de los Administrados

Bendezu, G. (2011), manifiesta que aquellos ciudadanos administrables de un país poseen deberes que deberán cumplirlos, así como también son poseedores de derechos también amparados por Ley. Entre algunos derechos están:

- a) Prestar servicio público, debiendo mantener el orden de lo solicitado en el petitorio.
- b) Ser tratado de manera cortés y con respeto del personal de la entidad de administración, además de las buenas relaciones con otros administrados sin ningún tipo de discriminación.
- c) Poder acceder a la información de su expediente en trámite o si está ya en archivo, pudiendo solicitar inclusive copias de la documentación, asumiendo los costes de tal solicitud.
- d) Recibir información sin costo alguno sobre las actividades o funciones que realizan las entidades del Estado.

1.3.9. El Plazo

Morón, J. (2013), sostiene que al referirse a plazos en la administración tiene una connotación del final o término de un trámite y ante ello el administrado obtiene una resolución respuesta del trámite realizado.

Por ello siempre que se menciona plazo se refiere a fin un lapso o término. El plazo guarda relación con el tiempo que se contabiliza, es decir, días, horas, etc., para recibir una respuesta.

Por el contrario, Morón (2006), sostiene que es menester diferenciar los entre término y plazo. Por ello, indica que, si se refiere al término, entonces es el momento en que se obtiene la resolución del acto. Por el contrario, el plazo está más ligado al tiempo de duración y el trámite mismo del acto.

En el Art. 147 se aclara que ambos términos son obligatorios para administrador y administrado. Aunque es una disposición que de no cumplirse por la administración recibirá una sanción aparentemente leve por su falta, por ello critica Morón (2006) tan dispositivo.

Es necesario también saber cómo se realiza el control del cumplimiento de plazos y términos. En ese sentido, contabiliza a partir del siguiente día de presentada la notificación.

González, Mozo y Borrego (2005), sostienen que de ser así se contabilizarán a partir de la fecha de presentación hasta la fecha de término, contabilizándose el tiempo en meses, años sin excluir los días no hábiles.

1.3.10. Queja por defecto de trámite

La Ley N° 27444, establece en sus Art. 167.1 al 167.5 que cualquier administrado está facultado de presentar alguna queja cuando percibe algún problema en el trámite del acto presentado. Para ello, deberá presentar su queja a la autoridad encargada del trámite solicitado e indicando detalladamente lo que observa en su tramitación y lo exige como usuario. La autoridad está obligada a responder lo solicitado cumpliendo el plazo establecido por ley. Por ningún motivo se puede suspender el trámite del procedimiento reclamado.

La autoridad deberá disponer que otro funcionario atienda la queja, para asegurar el trámite y análisis de la queja. Impidiendo que el funcionado de cual se están quejando pueda atender el caso.

De comprobarse responsabilidad o dar por verdad la queja presentada se deberá tomar las medidas respectivas para corregir y sancionar al responsable del procedimiento.

1.3.11. Responsabilidad por incumplimiento de plazos

En la Ley N° 27444 en el artículo 152 se precisa que, de incumplir los plazos establecidos sin ninguna justificación, la entidad recibirá una sanción disciplinaria, debido a los daños ocasionados con el administrado. Esta sanción también será extendida a la autoridad superior, por no cumplir con la labora de supervisar el cumplimiento de las funciones de su dependencia.

1.3.12. El beneficio de la bonificación personal para los docentes, según el Reglamento de la Ley N° 24029.

En la presente Ley en su artículo 208, se establece que todos aquellos profesionales dentro del área de docencia y/o administrativos tienen derechos a una remuneración u otras complementarios como beneficio.

1.3.13. La Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas

Según información extraída del portal de la UGEL Lamas y el órgano principal de control como es la DRE San Martín, se rescata lo siguiente:

A. Origen

La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) como órgano de control del tema educativo en la provincia de Lamas depende de la Dirección Regional de Educación (DRE). Este órgano tiene como función garantizar el servicio, asesoría, apoyo técnico y estratégico de las acciones educativas que se realicen en cada institución educativa (EBR y CETPROS) de su jurisdicción. Respetando en todo momento la normativa que emana del Ministerio de Educación.

B. Definición

La UGEL Lamas tiene autonomía que le brinda la DRE San Martín. Los criterios de su trabajo abarcan toda su jurisdicción cumpliendo lo establecido por el MINEDU y viabilizado a través de la DRE.

C. Finalidad

La UGEL Lamas tiene como funciones:

- Reforzar las capacidades del trabajo pedagógico además del administrativo de cada Institución educativa dentro de su jurisdicción.
- Promover la unidad social; fortalecer acciones entre las II.EE. tanto públicas y privadas para cumplir el proyecto educativo local, propiciando ambientes de trabajo con excelente clima para la formación holística de los estudiantes y la buena práctica de sus docentes.
- Direccionar adecuadamente el presupuesto otorgado por los gobiernos municipales, empresas privadas y todos los actores y alianzas educativas realizadas.
- Contextualizar todas las políticas educativas emanadas desde el MINEDU y GORESAN.

D. Funciones

La UGEL Lamas tiene las siguientes funciones:

- Participar activamente en el planteamiento de una política educativa desde la región y el Perú.
- Planificar, desarrollar y evaluar el PEL acorde a los lineamientos de región y a nivel nacional.
- Controlar y monitorear las acciones tanto educativas y servicios administrativos de la II.EE. de su jurisdicción.
- Brindar apoyo de carácter administrativo y logístico a las II.EE. públicas que funcionan en su área.
- Velar por el buen uso y evaluación del presupuesto anual otorgado a las II.EE.

- Realizar la evaluación de ingreso y movilidad de los docentes y atender el requerimiento de las instituciones educativas.
- Incentivar la organización y buen desempeño de redes educativas para reforzar las capacidades de los profesionales en educación.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Con qué eficacia se aplica el artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son los plazos máximos de los procedimientos administrativos de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, a través de una Guía de observación?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la normatividad por parte de la administración de la UGEL Lamas en la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en los procedimientos administrativos de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, a través de una entrevista?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los administrados sobre sus derechos referidos a la solicitud de la inaplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, por el incumplimiento de los plazos para la atención de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal en la UGEL Lamas en el año 2018, a través de una encuesta?

- ¿En cuántos casos se han aplicado el Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, por el incumplimiento en la atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018?

1.5. Justificación de estudio.

Relevancia social

A través del presente trabajo de investigación se conoce la eficacia de la aplicación de la norma, referidos a la aplicación del artículo 152 del TUO de la Ley 27444, por el incumplimiento de los tiempos en la atención a las solicitudes de pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal, para que la administración de la UGEL diseñe estrategias que corrijan en el futuro errores que afecten a los trabajadores de la educación por el incumplimiento del debido proceso y los plazos establecido en la Ley.

Implicancias Prácticas

Tiene una importancia a nivel práctico dado que brinda ideas reales del cumplimiento de la ley en el tema administrativo. Sugiriendo la elaboración de un plan de mejora que contribuya al mejor desempeño de la administración en la atención de las solicitudes de pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidas en la UGEL Lamas, y demás procesos aplicados en el sector educación.

Valor Teórico

Esta investigación permite determinar el nivel de cumplimiento de las leyes para la administración pública. Conociendo además los factores que impiden tener una excelente aplicación del Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en la atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal en la UGEL Lamas, como medio de fortalecer el derecho administrativo en nuestra región y país.

Metodológica

Este trabajo permite emplear el método científico y así verificar la relación de las variables de este estudio. Permitiendo verificar la eficacia de la aplicación del Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en la atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidas en la UGEL Lamas en el año 2018.

Conveniencia

Es conveniente porque permitirá determinar la eficacia por parte de la UGEL Lamas en la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444 atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal, ya que esto constituye un derecho fundamental como es la remuneración como compensación a la jornada laboral.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H₁: La aplicación del Art.152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, es eficaz, en la atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidas en la UGEL Lamas en el año 2018, por el desconocimiento de la norma por parte de los responsables de su aplicación y desconocimiento de los administrados de sus derechos.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₀: La aplicación del Art. 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, no es eficaz, en la atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidas en la UGEL Lamas en el año 2018, por el desconocimiento de la norma por parte de los responsables de su aplicación y desconocimiento de los administrados de sus derechos.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general:

Determinar la eficacia de la aplicación del Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018.

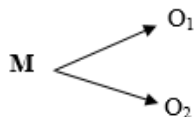
1.7.2. Objetivos específicos:

- Identificar los plazos máximos de los procedimientos administrativos de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, a través de una Guía de observación.
- Evaluar el nivel de conocimiento de la normatividad por parte de la administración de la UGEL Lamas en la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en los procedimientos administrativos de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, a través de una entrevista.
- Evaluar el nivel de conocimiento de los administrados sobre sus derechos referidos a la solicitud de la inaplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, por el incumplimiento de los plazos para la atención de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal en la UGEL Lamas en el año 2018, a través de una encuesta.

II. MÉTODO

2.1. Diseño De Investigación

- Descriptiva No Experimental de naturaleza transversal, cuyo diseño pertenece a las investigaciones descriptivas, con el siguiente diseño de investigación.



Donde:

M: Número de población donde se evidenciará la Eficacia de la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro en la UGEL Lamas.

O1: Administración de la UGEL Lamas

O2: Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444.

2.2. Variables, Operacionalización

V1: UGEL Lamas

V2: Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Administración de la UGEL Lamas	Organismo del GORESAN que depende de la DRE y cuya función es asistir de manera técnica con adecuadas estrategias, realizando supervisión y evaluación a las II.EE. de EBR y CETPRO de su ámbito	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento del T.U.O., de la Ley N° 27444. ▪ El cumplimiento de deberes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funcionarios. ▪ Servidores públicos. ▪ Administrados. 	Nominal
Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444	Norma que establece las sanciones por incumplir plazos de atención administrativa, dejando al usuario sin actuación frente a lo solicitado. Esta falta deriva en sanciones que será asumida por la dependencia. (T.U.O. de la Ley N° 27444).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Legales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plazos máximos. ▪ Responsabilidad administrativa. ▪ Sanción administrativa. 	Nominal

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Este trabajo tuvo como población a las 37 solicitudes presentadas por los administrados sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal atendidos por la administración de la UGEL Lamas, en el año 2018.

2.3.2. Muestra

Se señala como muestra la totalidad de la población.

2.3.3. Muestreo:

Se considera la totalidad de la población.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1. Técnicas e Instrumentos:

TECNICA	INSTRUMENTO	FUENTE/INFORMANTE
Guía de observación	Guía de observación	Solicitudes presentadas por los administrados a la UGEL Lamas
Entrevista	Esquema de entrevista	Administración de la UGEL Lamas
Encuesta	Guía de cuestionario	Administrados

2.4.2. Instrumentos:

- **Guía de observación:** Identificar los plazos máximos de los procedimientos administrativos de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018

- **Entrevista:** Evaluar el nivel de conocimiento de la normatividad por parte de la administración de la UGEL Lamas en la aplicación del Art. 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en los procedimientos administrativos de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018.

- **Encuesta:** Evaluar el nivel de conocimiento de los administrados sobre sus derechos referidos a la solicitud de la inaplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, por el incumplimiento de los plazos para la atención de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal en la UGEL Lamas en el año 2018.

- **Validez de datos:**
La validez fue realizada por profesionales calificados y reconocidos. Estos fueron:
 - Mg. Jeiner Leliz Paredes Gonzales.
 - Mg. Ángel Manuel Rivas Castillo.
 - Mg. José Samuel Mego Oros.

2.4.3. Confiabilidad de datos:

En esta investigación para procesar la información se empleó el procedimiento estadístico denominado Alfa de Crombach.

Resumen del procesamiento de los casos		
Casos	N	%
Validos	7	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	7	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.		

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,862	7

Estadísticos total - elemento				
	Media de escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento - total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
PREG1	66,35	627,770	,855	,868
PREG2	66,40	657,108	,860	,867
PREG3	66,05	625,646	,859	,866
PREG4	66,03	634,297	,858	,864
PREG5	65,84	626,623	,860	,875
PREG6	66,35	627,770	,855	,868
PREG7	66,15	625,758	,861	,870

2.5. Método de análisis de datos

Los datos fueron seleccionados, clasificados y almacenados en una matriz de datos creadas por el investigador, para luego ser ingresada y procesada mediante un sistema idóneo. Finalmente, los datos se presentan mediante tablas y gráficos estadísticos.

2.6. Aspectos éticos

Esta investigación cumplió meticulosamente las normas establecidas en la Universidad César Vallejo; por lo tanto, referente a los autores considerados en la presente investigación serán citados según normas APA.

Esto garantizo estar acorde a las normas y políticas actuales de investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de Resultados:

3.1.1. Instrumento de investigación – Guía de observación

Nº.	SOLICITUD DEL DERECHO DEL ADMINISTRADO N°	NOMBRES Y APELLIDOS DEL ADMINISTRADO	VÍA ADMINISTRATIVA					
			SOLICITUD / EXPEDIENTE (Fecha de Ingreso)	INICIO DE PROCESO				
				FECHA DE RECEPCIÓN EN EL ÁREA LEGAL	Nº DE OPINIÓN LEGAL	FECHA DE OPINIÓN LEGAL DEL ASESOR LEGAL	Nº RESOLUCIÓN DE ATENCIÓN A SOLICITUD (FECHA)	SE LLAMÓ LA ATENCIÓN A LOS SERVIDORES QUE INCUMPLIERON LOS PLAZOS
01	005588	MERCITH PANDURO SANCHEZ	07/03/2018	07/03/2018	038	07/03/2018	001070 (07/06/2018)	NO
02	006000	LUDOMILA RAMIREZ SALAS	15/03/2018	15/03/2018	042	16/03/2018	001040 (07/06/2018)	NO
03	005951	MARA SELVA RIOS AGUILAR	14/03/2018	14/03/2018	043	19/03/2018	001009 (07/06/2018)	NO
04	006028	MIGUEL ANGEL MOLINA RODAS	16/03/2018	16/03/2018	044	19/03/2018	001049 (07/06/2018)	NO
05	006029	DEISY AIDELY MUÑOZ ORTIZ	16/03/2018	16/03/2018	045	20/03/2018	001050 (07/06/2018)	NO
06	006043	ELENCITH LOPEZ ACOSTA	16/03/2018	16/03/2018	046	20/03/2018	001030 (07/06/2018)	NO
07	006045	ELIZABETH GONZALES LOPEZ	16/03/2018	16/03/2018	047	20/03/2018	001034 (07/06/2018)	NO
08	006109	ZOILA FLORES PANDURO	19/03/2018	19/03/2018	050	20/03/2018	001051 (07/06/2018)	NO
09	006119	SADITH T. VILLANUEVA DE R.	19/03/2018	19/03/2018	051	20/03/2018	001003 (07/06/2018)	NO
10	006107	JUDITH TUANAMA LUMBA	19/03/2018	19/03/2018	054	06/04/2018	001035 (07/06/2018)	NO
11	006207	VALENTINA BOCANEGRA CH.	20/03/2018	20/03/2018	055	06/04/2018	001007 (07/06/2018)	NO
12	006254	TEODELINDA GARCIA PINEDO	21/03/2018	21/03/2018	056	06/04/2018	001032 (07/06/2018)	NO
13	006278	WILLIAN CUESTA DIAZ	21/03/2018	21/03/2018	057	06/04/2018	001008 (07/06/2018)	NO
14	006279	LEOCADIA LOPEZ QUEVEDO	21/03/2018	21/03/2018	058	06/04/2018	001044 (07/06/2018)	NO
15	006372	ROMELIA RIOJA INAPI	23/03/2018	23/03/2018	059	06/04/2018	001045 (07/06/2018)	NO
16	006414	ELIZABETH VARGAS TELLO	26/03/2018	26/03/2018	060	06/04/2018	001036 (07/06/2018)	NO
17	006421	DOLORES NAJAR SAAVEDRA	26/03/2018	26/03/2018	061	06/04/2018	001037 (07/06/2018)	NO
18	006423	RICARDO RIOS RAMIREZ	26/03/2018	26/03/2018	062	06/04/2018	001071 (07/06/2018)	NO
19	006424	ROISER SANCHEZ TORREJON	26/03/2018	26/03/2018	063	06/04/2018	001069 (07/06/2018)	NO
20	006430	NILDA I. DEL CASTILLO TELLO	27/03/2018	27/03/2018	064	06/04/2018	001046 (07/06/2018)	NO
21	006431	ANDERSON VARGAS RAMIREZ	27/03/2018	27/03/2018	065	06/04/2018	001068 (07/06/2018)	NO
22	006690	ABEL H. GRANDEZ GRANDEZ	03/04/2018	03/04/2018	066	06/04/2018	001011 (07/06/2018)	NO
23	006691	ORLANDO FALCON ALVA	03/04/2018	03/04/2018	067	06/04/2018	001018 (07/06/2018)	NO
24	006692	YOLY ROJAS SAAVEDRA	03/04/2018	03/04/2018	068	06/04/2018	001002 (07/06/2018)	NO
25	006693	KATIA VASQUEZ RAMIREZ	03/04/2018	03/04/2018	069	06/04/2018	001006 (07/06/2018)	NO
26	006843	LEONARDO ESCALANTE A.	04/04/2018	04/04/2018	070	16/04/2018	001028 (07/06/2018)	NO
27	006844	RUTH ROJAS ROJAS	04/04/2018	04/04/2018	071	16/04/2018	001004 (07/06/2018)	NO
28	006845	NELLY VILLANUEVA GARCIA	04/04/2018	04/04/2018	072	16/04/2018	001005 (07/06/2018)	NO
29	006846	PAULINO TUANAMA SANGAMA	04/04/2018	04/04/2018	073	16/04/2018	001029 (07/06/2018)	NO
30	006847	SIMION ESCALANTE ANGULO	04/04/2018	04/04/2018	074	16/04/2018	001010 (07/06/2018)	NO
31	006904	RUTH E. SINARAHUA CH.	04/04/2018	04/04/2018	075	16/04/2018	001047 (07/06/2018)	NO
32	007061	LILIANA RUIZ LOZANO	05/04/2018	05/04/2018	076	16/04/2018	001031 (07/06/2018)	NO
33	007140	LUIS A. FLORES ROJAS	05/04/2018	05/04/2018	077	16/04/2018	001067 (07/06/2018)	NO
34	007141	NIXON GONZALES PEREZ	05/04/2018	05/04/2018	078	16/04/2018	001066 (07/06/2018)	NO
35	007142	ALBERTO LUNA PINEDO	05/04/2018	05/04/2018	079	06/04/2018	001038 (07/06/2018)	NO
36	007182	PEDRO J. ANGULO HIDALGO	06/04/2018	06/04/2018	080	16/04/2018	001048 (07/06/2018)	NO
37	007212	SIRIA H. ESPINO PARDO	06/04/2018	06/04/2018	082	16/04/2018	001039 (07/06/2018)	NO

Interpretación:

Los resultados obtenidos de la guía de observación sistematizados en una matriz de los expedientes sobre los plazos que le han demandado a la administración de la UGEL Lamas en atender las solicitudes de los administrados sobre el pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, muestran que de un total de 37 expedientes que representan el 100% de la muestra, se tiene que el 56.8 % (21

administrados) de las solicitudes fueron atendidas hasta la emisión de la Resolución Directoral en un plazo de tres meses, y el 43.2% (16 administrados) fueron atendidos en dos meses.

De lo cual se evidencia que el 100% de las solicitudes se atendieron fuera del plazo establecido según la normatividad aplicada para estos casos.

3.1.2. Instrumento de Investigación – Entrevista

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Valido	3	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	3	100
a. La eliminación por lista se basa en las variables del procedimiento			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.855	37

Estadística total del elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG1	9	3	1	0.778
PREG2	9.67	5.333	0	0.875
PREG3	9	3	1	0.778
PREG4	9.67	5.333	0	0.875
PREG5	9.67	5.333	0	0.875
PREG6	9	3	1	0.778
PREG7	9	3	1	0.778

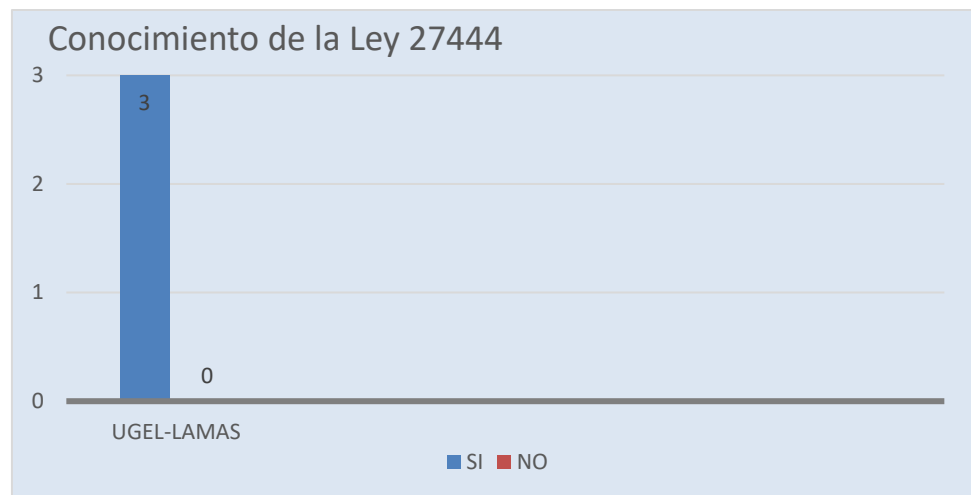
Tabla 1

Conocimiento de la Ley N° 27444

PREG1	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
SI	3	100.00%	100.00%
Total	3	100.00%	100.00%

Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Figura 1. Conocimiento de la Ley N°27444



Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Interpretación:

En referencia a la figura 1; de los resultados obtenidos se indica que 100% de la administración de la UGEL Lamas tienen conocimiento del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.

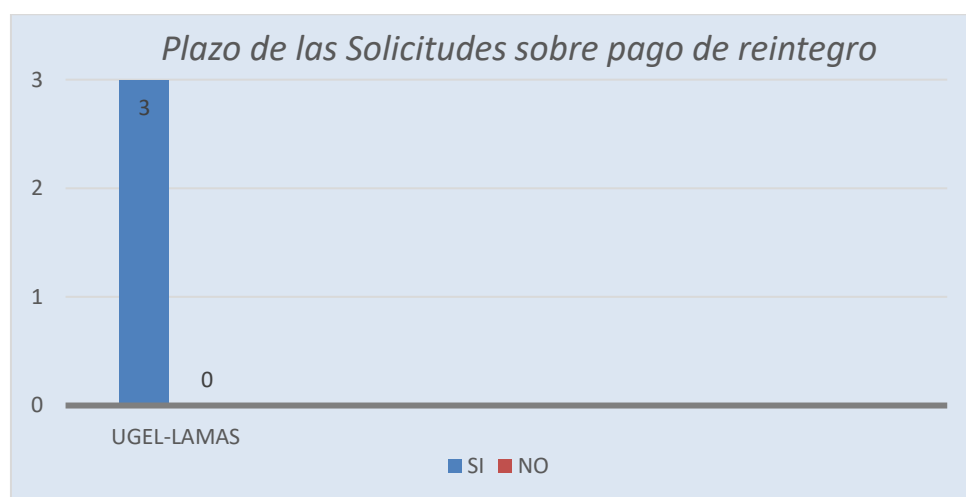
Tabla 2

Plazo de las Solicitudes sobre pago de reintegro

PREG2	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
SI	3	100.00%	100.00%
Total	3	100.00%	100.00%

Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Figura 2. *Plazo de las Solicitudes sobre pago de reintegro*



Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Interpretación:

En la Figura 2 los resultados muestran que el 100% de la administración de la UGEL Lamas tienen conocimiento del plazo para dar respuesta a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica.

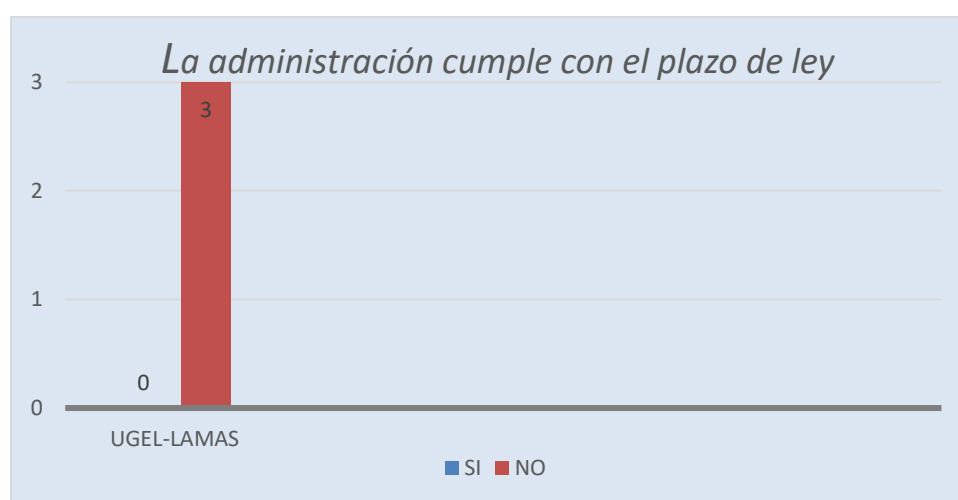
Tabla 3

La administración cumple con el plazo de ley

PREG3	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
NO	3	100.00%	100.00%
Total	3	100.00%	100.00%

Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Figura 3. *La administración cumple con el plazo de ley*



Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Interpretación:

En referencia a la figura 3 de los resultados obtenidos se indica que 100% de la administración de la UGEL Lamas no cumplen el plazo establecido en el T.U.O de la Ley N° 27444, para dar respuesta a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal presentadas por los administrados.

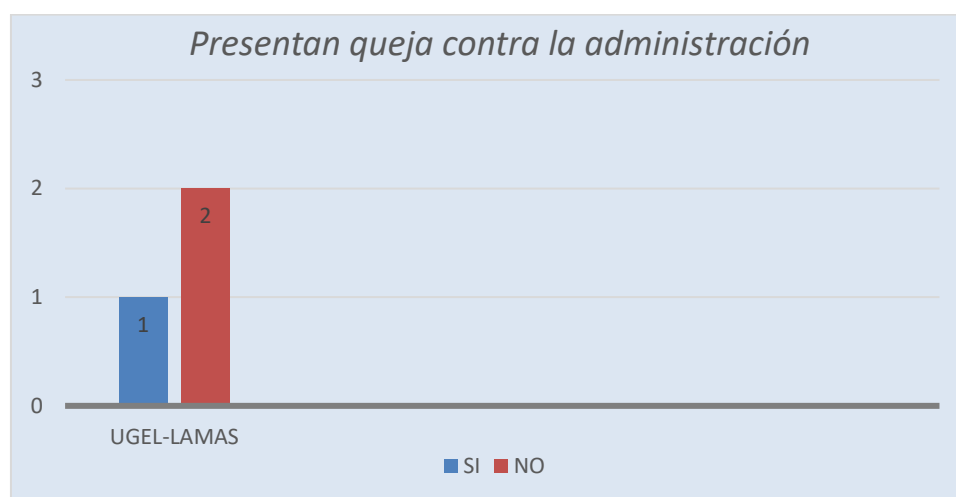
Tabla 4

Presentan queja contra la administración

PREG4	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
NO	2	66.67%	66.67%
SI	1	33.33%	100.00%
Total	3	100.00%	100.00%

Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Figura 4. *Presentan queja contra la administración*



Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Interpretación:

En referencia a la figura 4 de los resultados obtenidos se indica que 67% no presentaron su queja contra la administración de la UGEL Lamas por la demora y el 33% si han presentado su queja contra la administración de la UGEL Lamas.

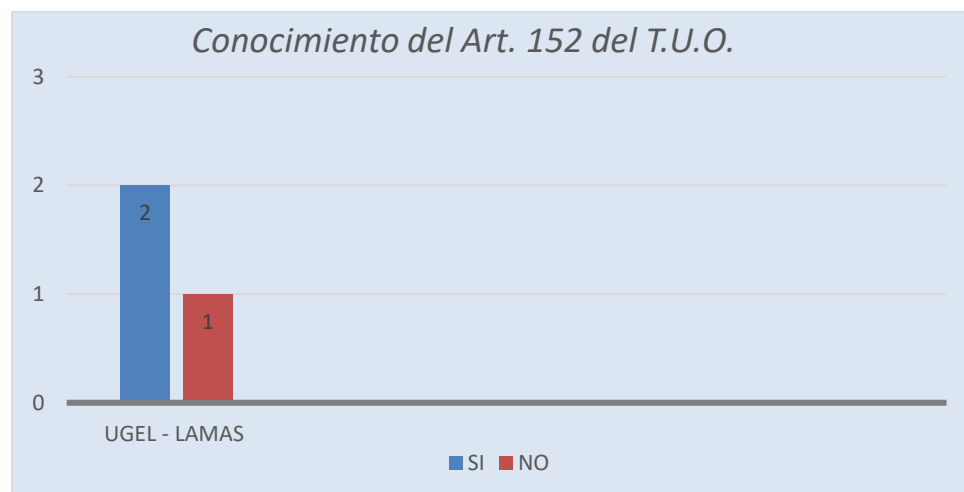
Tabla 5

Conocimiento del Art. 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444

PREG5	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
SI	2	66.67%	66.67%
NO	1	33.33%	100.00%
Total	3	100.00%	100.00%

Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Figura 5. *Conocimiento del Art. 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444*



Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Interpretación:

En la figura 5 se observa que el 66.67% de la administración de la UGEL Lamas si tienen conocimiento de lo que prescribe el Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444 y el 33.33% no tienen conocimiento de lo que prescribe el Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444.

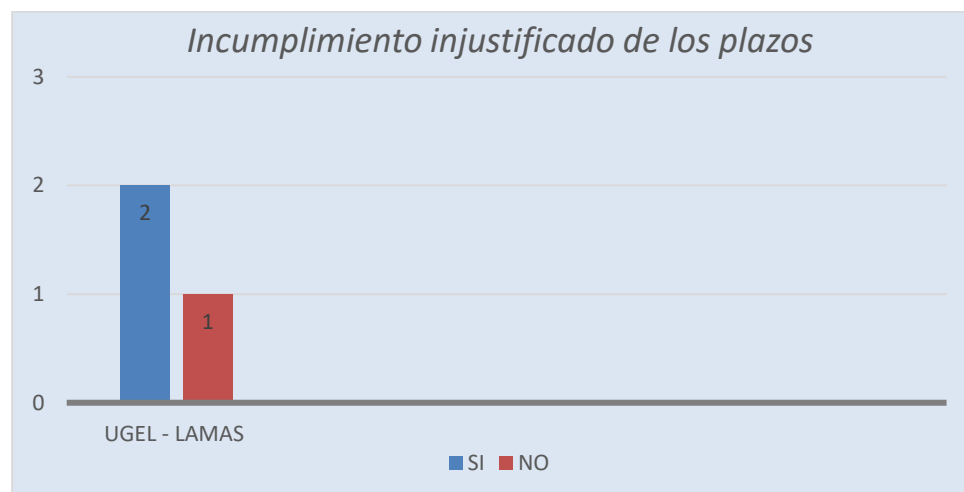
Tabla 6

Incumplimiento injustificado de los plazos

PREG5	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
SI	2	66.67%	66.67%
NO	1	33.33%	100.00%
Total	3	100.00%	100.00%

Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Figura 6. *Incumplimiento injustificado de los plazos*



Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Interpretación:

En referencia a la figura 6; de los resultados obtenidos se indica que 66.67% de la administración de la UGEL Lamas si tienen conocimiento que genera responsabilidad administrativa el incumplimiento injustificado de los plazos y el 33.33% no tienen conocimiento que genera responsabilidad administrativa el incumplimiento injustificado de los plazos.

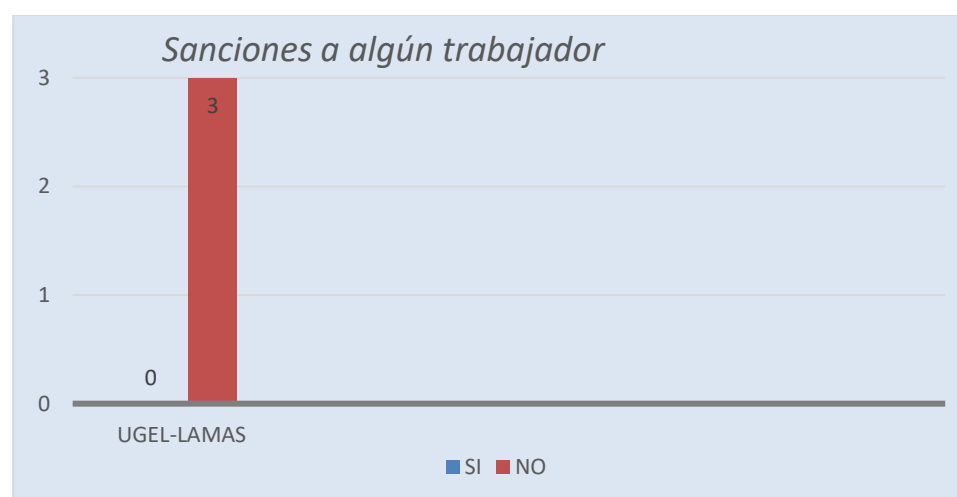
Tabla 7

Sanciones a algún trabajador

PREG7	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
NO	3	100.00%	100.00%
Total	3	100.00%	100.00%

Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Figura 7. *Sanciones a algún trabajador*



Fuente: Entrevista aplicada a la administración de la UGEL – Lamas.

Interpretación:

En referencia a la figura 7; de los resultados obtenidos se indica que 100% de la administración de la UGEL Lamas si han sancionado a algún trabajador de la misma entidad por la demora o incumplimiento de dar respuesta a las solicitudes.

3.1.3 Instrumento de Investigación – Encuesta

Resumen de procesamiento de casos		
Casos	N	%
Valido	37	100
Exluido ^a	0	0
Total	37	100
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento		

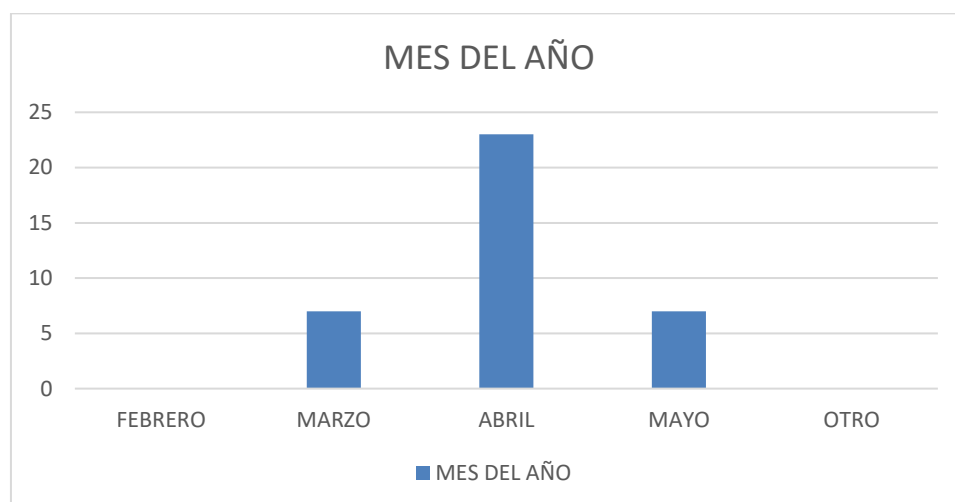
Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.834	37

Estadística de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG1	9.67	5.333	0	0.875
PREG2	9.67	5.333	0	0.875
PREG3	9.67	5.333	0	0.875
PREG4	9	3	1	0.778
PREG5	9	3	1	0.778
PREG6	9	3	1	0.778
PREG7	9	3	1	0.778

Tabla 1*Solicitud sobre pago de reintegro*

PREG 1	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
FEBRERO	0	0.0%	0.0%
MARZO	7	18.9%	18.9%
ABRIL	23	62.2%	62.2%
MAYO	7	18.9%	18.9%
OTRO	0	0.0%	0.0%
TOTAL	37	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

Figura 1. *Solicitud sobre pago de reintegro*

Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

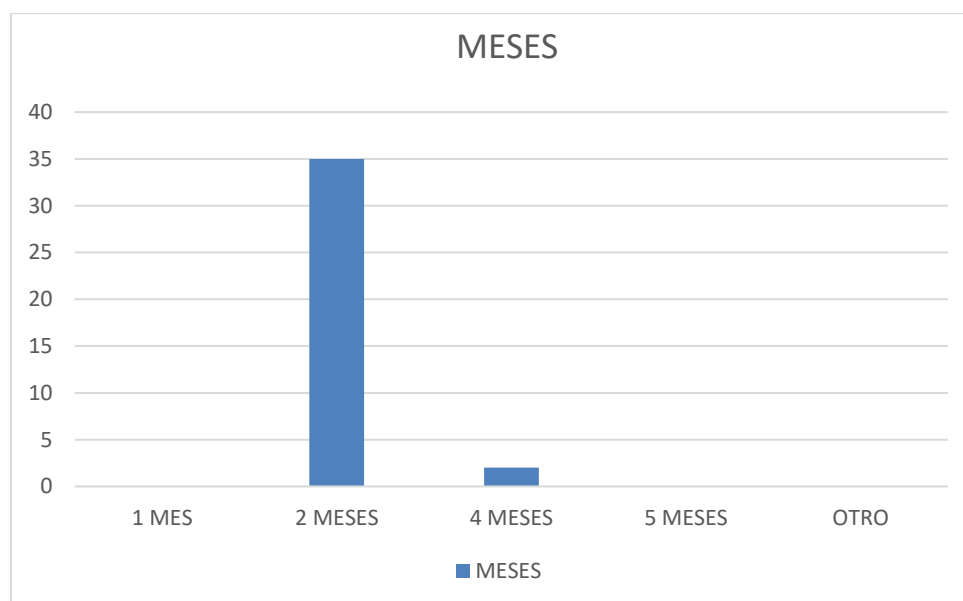
Interpretación:

En la figura 1; del 100% de la población entrevistada, obtuvimos como resultado que en los meses de febrero 0%, marzo 18.9%, abril 62.2%, mayo 18.9%, otro 0%, del año 2018 se ha presentado su solicitud sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal a la UGEL Lamas.

Tabla 2*Tiempo de contestación de la solicitud*

PREG 2	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
1 MES	0	0.0%	0.0%
2 MESES	35	94.6%	94.6%
4 MESES	2	5.4%	5.4%
5 MESES	0	0.0%	0.0%
OTRO	0	0.0%	0.0%
TOTAL	37	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

Figura 2. *Tiempo de contestación de la solicitud*

Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

Interpretación:

En la figura 2; del 100% de la población entrevistada, obtuvimos como resultado que en el primer mes 0%, 2 meses 94.6%, 4 meses 5.4%, 5 meses 0% y otro 0%, tiempo que duró para que la UGEL Lamas le conteste su solicitud desde la fecha que presentó.

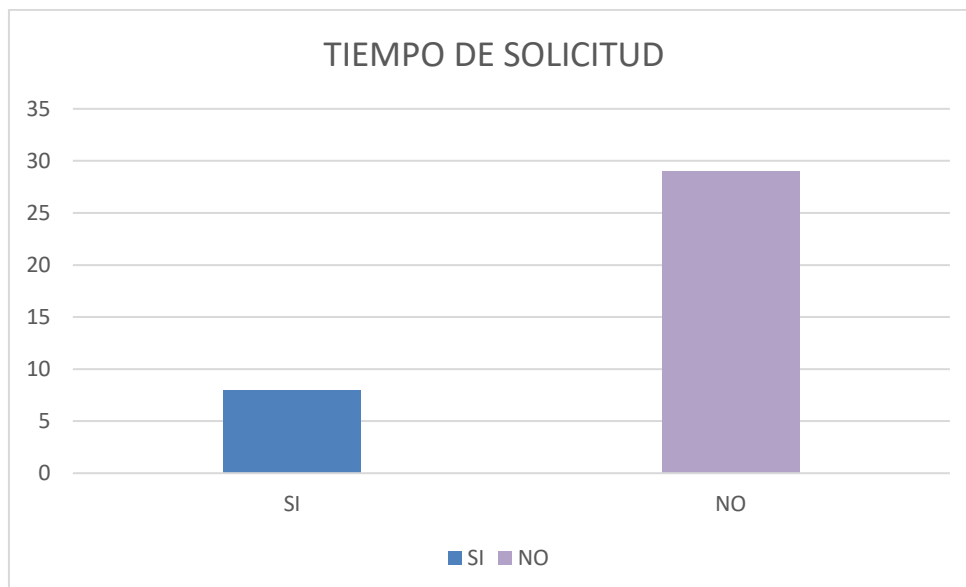
Tabla 3

Conoce el tiempo establecido por Ley.

PREG 3	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
SI	8	21.6%	21.6%
NO	29	78.4%	78.4 %
TOTAL	37	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

Figura 3. *Conoce el tiempo establecido por Ley.*



Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

Interpretación:

En referencia a la figura 3; de los resultados obtenidos se indica que 21.6% de los administrados dijeron que no tienen el conocimiento el tiempo establecido por la Ley para que la UGEL Lamas le conteste su solicitud y el 78.4 % dijeron que no tienen el conocimiento el tiempo establecido por la Ley para que la UGEL Lamas le conteste su solicitud.

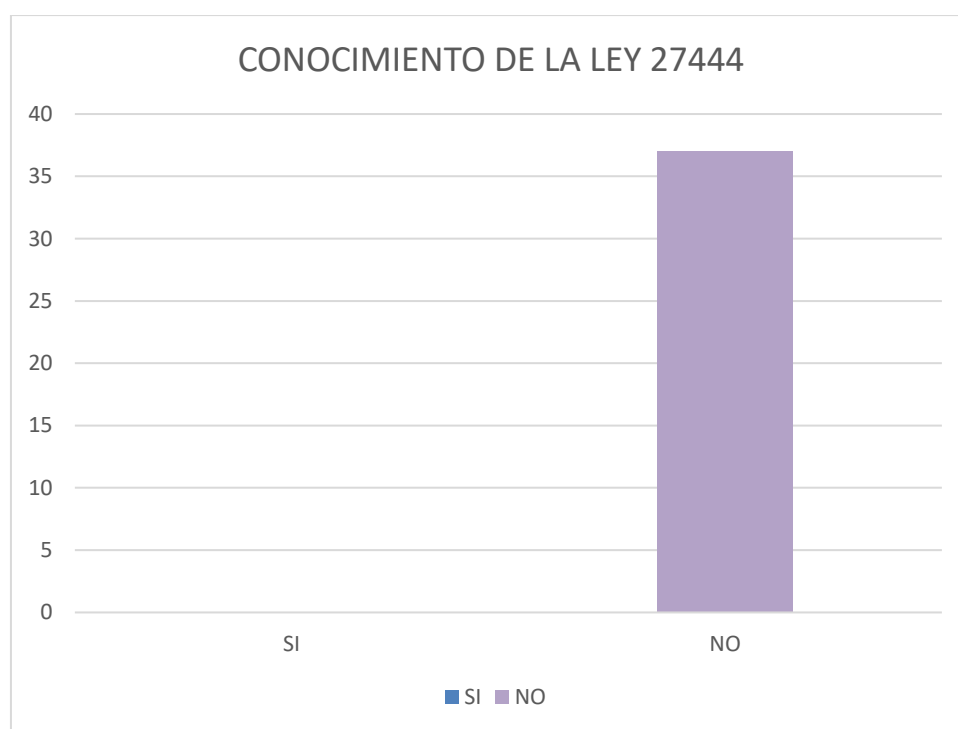
Tabla 4

Conoce el Art. 152 del T.U.O. – Ley 27444

PREG 4	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
SI	0	0.00	0.00
NO	37	100%	100%
TOTAL	37	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

FIGURA 4. *Conoce el Art. 152 del T.U.O. – Ley N° 27444*



Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

Interpretación:

En referencia a la figura 4; de los resultados obtenidos se indica que 100% de los administrados no tienen conocimiento de lo que dice el Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444.

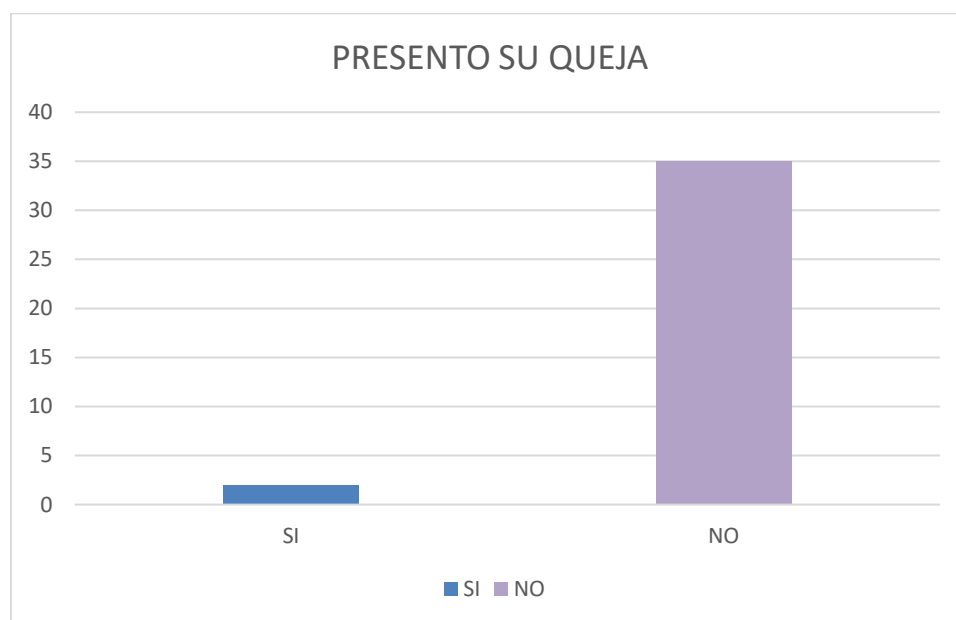
Tabla 5

Queja contra la Administración de la UGEL Lamas

PREG 5	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
SI	2	5.4%	5.4%
NO	35	94.6%	94.6%
TOTAL	37	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

Figura 5. *Queja contra la Administración de la UGEL Lamas*



Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

Interpretación:

En referencia a la figura 5; de los resultados obtenidos se indica que 5.4% de los trabajadores dijeron que si tienen conocimiento sobre la queja contra la Administración de la UGEL Lamas por la demora o la falta de respuesta a su solicitud y el 94.6% dijeron que no tienen el conocimiento sobre la queja contra la Administración de la UGEL Lamas por la demora o la falta de respuesta a su solicitud.

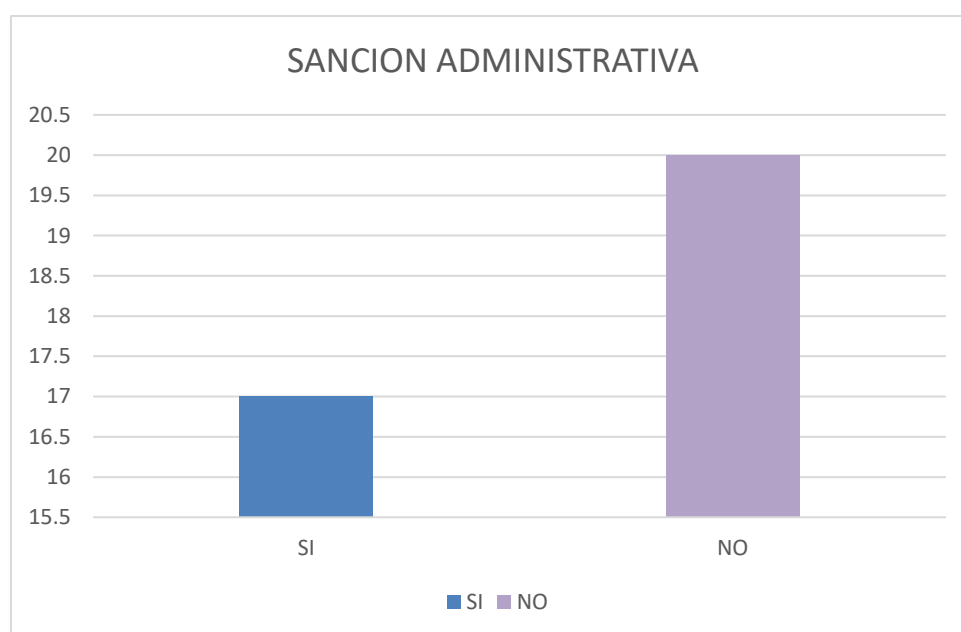
Tabla 6

Sanción Administrativa por la demora del trámite

PREG6	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
SI	17	45.9%	45.9%
NO	20	54.1%	54.1%
TOTAL	37	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

FIGURA N° 6. *Sanción Administrativa por la demora del trámite*



Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

Interpretación:

En referencia a la figura 6; de los resultados obtenidos se indica que 45.9% de los administrados dijeron que sí han presentado una solicitud de sanción administrativa para los responsables de la UGEL Lamas por la demora o por la falta de respuesta a su solicitud y el 54.1% dijeron que no han presentado la solicitud de sanción administrativa para los responsables de la UGEL Lamas por la demora o por la falta de respuesta a su solicitud.

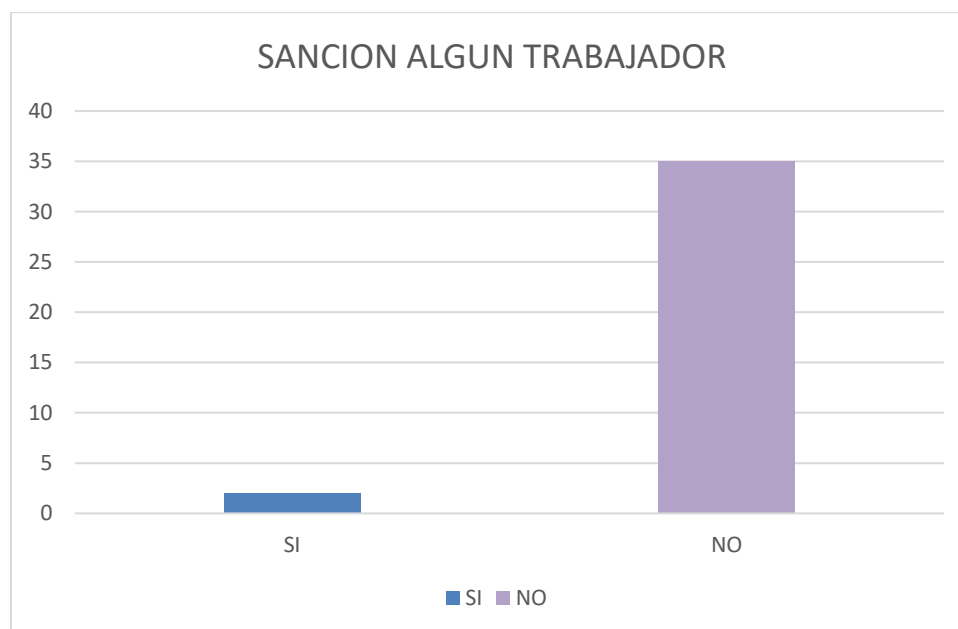
Tabla 7

Sanción a un trabajador de la UGEL – Lamas

PREG 7	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE CUM.
SI	2	5.4%	45.9%
NO	35	94.6%	54.0%
TOTAL	37	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

Figura 7. *Sanción a un trabajador de la UGEL - Lamas*



Fuente: Encuesta aplicada a los administrados que solicitan sus derechos.

Interpretación:

En referencia a la figura 7; de los resultados obtenidos se indica que 5.4% de los administrados dijeron que si tienen conocimiento si se ha sancionado a algún trabajador de la UGEL Lamas por la demora o incumplimiento de dar respuesta a las solicitudes y el 94.6% dijeron que no tienen conocimiento si se ha sancionado a algún trabajador de la UGEL Lamas por la demora o incumplimiento de dar respuesta a las solicitudes.

IV. DISCUSIÓN

Este trabajo buscó determinar la eficacia de la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018. Es en ese contexto que se aborda este capítulo, por lo que se trae a la discusión los resultados obtenidos después del análisis e interpretación, tanto de la entrevista aplicada a los administrados, así como la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Lamas encargados del cumplimiento del artículo 152 del T.U.O de la Ley N° 27444, en atención a las solicitudes sobre el pago de reintegro de remuneración básica, compensación vocacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018.

Para ello se aplicaron tres instrumentos (guía de observación, encuesta y entrevista) para determinar el comportamiento de las dos variables. Con lo que respecta a la variable Administración de la UGEL Lamas, se tienen que de un total de 37 expedientes que representa el 100% de los expedientes presentados a la UGEL Lamas para solicitar el pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal en el año 2018, todo el 100% de estas solicitudes fueron atendidas fuera del plazo establecido por la ley (30 días calendarios desde el ingreso por mesa de parte a la UGEL Lamas), ya que fueron atendidas entre dos a tres meses después de presentada la solicitud por mesa de partes. Esto tiene mucha relación con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 37 administrados, de los cuales el 94% manifestaron que la Administración de la UGEL Lamas se demora 2 meses para contestar sus solicitudes. También los resultados obtenidos de la entrevista a los trabajadores de la UGEL (jefes y/o funcionarios responsables de la Administración de la UGEL Lamas), coincide con los resultados presentados en los párrafos anteriores, pues el 100% de los trabajadores de la UGEL Lamas (03 jefes y/o directivos), manifiestan que no se cumplen con los plazos establecidos por la ley en el trámite para la atención de las solicitudes de los administrados. Esto hace ver que la Administración de la UGEL Lamas no cumple con los plazos máximos para la atención de las solicitudes presentadas por los administrados para el pago del reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, transgrediendo el artículo 152 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece los plazos máximos para la atención de solicitudes.

Los resultados sobre el nivel de conocimiento de la normatividad por parte de la Administración de la UGEL Lamas en la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en los procedimientos administrativos de las solicitudes sobre pago del reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, muestran que el 100% de los trabajadores (03 entrevistados) conocen los plazos máximos para la atención de las solicitudes de los administrados; a pesar de ello el 100% de los trabajadores (03 entrevistados) de la UGEL Lamas, manifiestan que no se ha sancionado a ningún trabajador en el marco de la aplicación del artículo 152 del T.U.O de la Ley N° 27444, por incumplimiento de plazos máximos para la atención de las 37 solicitudes presentadas por los administrados en el año 2018. Sin embargo el 66.67 % de los trabajadores (02 entrevistados), manifiestan que sí tienen conocimiento de lo que establece el artículo 152 de la T.U.O. de la Ley N° 27444, y que la aplicación de este artículo genera una responsabilidad disciplinaria para la autoridad obligada, que en esta caso son los trabajadores de la Administración de la UGEL Lamas, responsables de la atención de las solicitudes de los administrados, quienes han incumplido con los plazos máximos (30 días calendarios) para la atención de dichas solicitudes. Por lo que se puede decir que un porcentaje considerable de los trabajadores (66.67% de los jefes y/o funcionarios de la Administración de la UGEL Lamas) tiene un nivel alto de conocimiento de la normatividad en la aplicación del Artículo 152 del T.U.O de la Ley N° 27444, en la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en los procedimientos administrativos de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018.

Con relación a los resultados de la encuesta aplicada a los administrados se tiene que el 94% de los encuestados (35 administrados) manifiestan que la Administración de la UGEL Lamas se ha demorado de dos meses a más para atender sus solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018; pero el 78.4% de los mismos encuestados (29 administrados) manifiestan que no tienen conocimiento del tiempo establecido por la Ley para la atención de sus solicitudes. Los resultados también hacen ver que el 94.6% de los encuestados (35 administrados) manifiestan que no tienen conocimiento de la queja como recurso administrativos para interponerlo en contra de

la Administración de la UGEL Lamas por el incumplimiento de los plazos máximos en la atención de las solicitudes; sin embargo el 54.1% de los encuestados (20 administrados) manifestaron que sí han presentado una solicitud de sanción para los responsables de la administración de la UGEL Lamas, por el incumplimiento de plazos. Por lo que se puede decir que el nivel de conocimiento de los administrados sobre el derecho a solicitar la aplicación del artículo 152 del T.U.O de la Ley N° 27444 en contra de los responsables de la Administración de la UGEL Lamas por el incumplimiento de los plazos máximos para la atención de sus solicitudes es bajo, pero a pesar de ellos la mitad de los administrados (54.1%) manifiestan que sí han solicitado una sanción para los responsables de la administración de la UGEL Lamas, dejando de hacer uso de lo establecido en el artículo 152 de la Ley N° 27444.

El análisis de la matriz de los resultados de la guía de observación hecha a los expedientes presentados por los administrados hace ver que la Administración de la UGEL Lamas no ha sancionado a ningún trabajador de la UGEL Lamas responsable de atención de las solicitudes de los administrados sobre el pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, ya que así lo muestran los resultados de la entrevista aplicada a los trabajadores de la UGEL Lamas, esto coincide con la encuesta aplicada a los administrados que el 94.6% de ellos manifiesta que no tiene conocimiento si se han sancionado a algún trabajador en el marco del artículo 152 del T.U.O de la Ley N° 27444, en el año 2018. Todo esto hace ver que la UGEL Lamas no aplica lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, a pesar que un poco más del 50% de los administrados presentaron una queja a la Administración de la UGEL Lamas en contra de los trabajadores responsables de atender las solicitudes.

A partir de estos resultados, se puede afirmar que la Administración de la UGEL Lamas no aplica con eficacia el Artículo 152 del T.U.O de la Ley N° 27444, a pesar de que se observa el incumplimiento de los plazos máximos para la atención de las solicitudes de los administrados, vulnerando el derecho del principio de Celeridad de los tramites de los administrados; además este incumplimiento de plazos no cuenta con una medida disciplinaria y correctiva para que en otras ocasiones ya no se presenten estos casos.

V. CONCLUSIONES

- 5.1 La administración de la UGEL Lamas no aplica con eficacia el artículo 152 del T.U.O de la Ley, ya que no han sancionado a ninguno de los trabajadores responsables de atender las solicitudes de los administrados, por el incumplimiento de los plazos máximos, sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, por lo que se rechaza la hipótesis general y se comprueba la hipótesis alterna del presente trabajo de investigación.
- 5.2 La Administración de la UGEL Lamas no cumple con los plazos establecidos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, ya que el 100% de las solicitudes presentadas sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, fueron atendidas en un tiempo de dos o más meses después que dichas solicitudes que ingresaron a través de mesa de partes.
- 5.3 Los responsables de la Administración de la UGEL Lamas, tienen un nivel de conocimiento alto de la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley, ya que el 66.67% manifiesta que sí conoce dicho artículo. Sin embargo, no se ha aplicado sanción a alguna a pesar que saben sobre el incumplimiento de los plazos establecidos en la Ley. Todo ello, genera responsabilidad disciplinaria para la autoridad obligada.
- 5.4 Los administrados tienen un bajo nivel de conocimiento del Artículo 152 del T.U.O de la Ley N° 27444, puesto que el 94.6 % de ellos manifiesta que no tiene conocimiento del recurso administrativo como es la queja, sin embargo algo contradictorio se muestra ya que el 54.1% de los administrados expresan que sí han presentado, una solicitud pidiendo la sanción a los trabajadores de la Administración de la UGEL Lamas por el incumplimiento de los plazos máximos para atender las solicitudes referidas al pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal en la UGEL Lamas en el año 2018.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. A los directivos y funcionarios de la Administración de la UGEL Lamas se sugiere la implementación de un flujograma para la atención de las solicitudes sobre el pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidas en la UGEL Lamas en el año 2018, para atender con mayor celeridad las solicitudes y así no vulnerar derechos de los administrados.
- 6.2. A los directivos y funcionarios del Órgano de Control Interno de la Dirección Regional de Educación de San Martín, se recomienda solicitar y sistematizar la información sobre las solicitudes para el pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional, bonificación personal y otros beneficios, seguidas en la UGEL Lamas en el año 2018, para iniciar de oficio los procedimientos disciplinarios correspondientes a los responsables de la Administración de la UGEL Lamas.
- 6.3. A los funcionarios del Ministerio de Educación se recomienda que promueva progresivamente líneas de acción orientadas a la evaluación de los procesos administrativos generados en las UGEL y DRE, para así implementar y planear intervenciones focalizadas que permitan mejorar la atención de las solicitudes de los administrados con mayor celeridad y eficacia sobre el sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional, bonificación personal y otros beneficios.

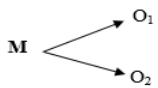
VII. REFERENCIAS

- Bartra, J. (2005). *Procedimiento Administrativo*. Editorial Huallaga.
- Bustamante, I. (2010). *Causas Que Determinan La Trasgresión Del Principio Del Debido Proceso En Cuanto Al Derecho Probatorio En Los Procesos Por Disponibilidad, Iniciados A Los Efectivos Policiales Ante Inspectoría Regional De La Policía Nacional del Perú, San Martín, 2010*”. Universidad Cesar Vallejo- Filial Tarapoto. Año 2010.
- By Agustín Gordillo (2002). *Tratado de derecho administrativo* - Tomo 4, Volumen 4. Perú., Pág. 210-215.
- Chichizola, M. (1983). *El debido proceso como garantía constitucional*. En Revista Jurídica La Ley. Perú., Pág. 910-912.
- Congreso de la República del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú*. 1993. Lima. Perú.
- Congreso de la República del Perú. Ley General del Procedimiento Administrativo, Ley N° 27444. Lima. Perú.
- Elizondo, E. (2006). *Análisis de la garantía de seguridad jurídica en las resoluciones dictadas dentro del procedimiento administrativo disciplinario para servidores públicos*. Universidad de Las Américas Puebla, Cholula, Puebla, México.
- Benaches, M. (2012). *El régimen disciplinario de los funcionarios públicos de la Administración del Estado*. Perú.
- Ley N° 24029 – Ley del Profesorado.
- Ley N° 29062 – *Ley que modifica la Ley del Profesorado en lo referido a la Carrera Pública Magisterial*.
- Morón, J. (2006). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. 5ta. ed., Lima, Gaceta Jurídica.
- Reglamento de la Ley del Profesorado N° 24029 y su modificatoria Ley N° 25212.
- Tiznado, J. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego ciudad de Trujillo.
- Valdez, H. (2009). *Manual de Buenas Prácticas de Evaluación del Desempeño Profesional de los Docentes*. Consejo Nacional de Educación, Lima 11-Peru.

ANEXOS

TÍTULO: “Eficacia de la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Con qué eficacia se aplica el artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los plazos máximos de los procedimientos administrativos de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, a través de una Guía de observación? • ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la normatividad por parte de la administración de la UGEL Lamas en la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en los procedimientos administrativos de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, a través de una entrevista? • ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los administrados sobre sus derechos referidos a la solicitud de la inaplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 	<p>Objetivo general Determinar la eficacia de la aplicación del Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los plazos máximos de los procedimientos administrativos de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, a través de una Guía de observación. • Evaluar el nivel de conocimiento de la normatividad por parte de la administración de la UGEL Lamas en la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, en los procedimientos administrativos de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018, a través de una entrevista. • Evaluar el nivel de conocimiento de los administrados sobre sus derechos referidos a la solicitud de la inaplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, por el incumplimiento de los plazos para la atención de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal en la UGEL Lamas en el año 2018, a través de una encuesta. 	<p>Hipótesis general</p> <p>H₁: La aplicación del Art.152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, es eficaz, en la atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidas en la UGEL Lamas en el año 2018, por el desconocimiento de la norma por parte de los responsables de su aplicación y desconocimiento de los administrados de sus derechos.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H₀: La aplicación del Art. 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, no es eficaz, en la atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidas en la UGEL Lamas en el año 2018, por el desconocimiento de la norma por parte de los responsables de su aplicación y desconocimiento de los administrados de sus derechos.</p>	<p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación. • Entrevista. • Encuesta. <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Observación. • Esquema de entrevista. • Encuesta.

<p>27444, por el incumplimiento de los plazos para la atención de las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal en la UGEL Lamas en el año 2018, a través de una encuesta?</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿En cuántos casos se han aplicado el Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444, por el incumplimiento en la atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018? 			
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>- Descriptiva No Experimental de naturaleza transversal, cuyo diseño pertenece a las investigaciones descriptivas, con el siguiente diseño de investigación.</p>  <p>Donde: M: Número de población donde se evidenciará la Eficacia de la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro en la UGEL Lamas. O1: Administración de la UGEL Lamas O2: Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444.</p>	<p>Población Este trabajo tuvo como población a las 37 solicitudes presentadas por los administrados sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal atendidos por la administración de la UGEL Lamas, en el año 2018.</p> <p>Muestra Se señala como muestra la totalidad de la población.</p>	Variables	Dimensiones
		Administración de la UGEL Lamas	Conocimiento del T.U.O., de la Ley N° 27444.
		Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444.	El cumplimiento de deberes. Legales.



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - ENTREVISTA

Dirigido a la administración de la UGEL Lamas

Buen día:

Soy estudiante de Pre - grado de la Universidad César Vallejo - Facultad de Derecho. Me encuentro realizando mi trabajo de investigación denominado: **“Elementos que influyen en la inaplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018”**. Agradeceré a usted se sirva contestar a las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible.

1. ¿Conoce del contenido del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444?

.....
.....
.....

2. ¿Sabe Usted cual es el plazo para dar respuesta a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal presentadas por los Administrados?

.....
.....
.....

3. ¿Se ha cumplido dentro del plazo establecido en el T.U.O de la Ley N° 27444, en dar respuesta a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal presentadas por los Administrados?

.....
.....
.....

4. ¿Los Administrados han presentado su queja contra su Administración por la demora o la falta de respuesta a su solicitud sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal?

.....
.....
.....

5. ¿Tiene conocimiento de lo que prescribe el Artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444?

.....
.....
.....

6. ¿Usted sabe que genera responsabilidad administrativa el incumplimiento injustificado de los plazos?

.....
.....
.....
.....

7. ¿Se ha procesado y sancionado a algún trabajador de la UGEL Lamas por la demora o incumplimiento de dar respuesta a las solicitudes?

.....
.....
.....

GRACIAS



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – ENCUESTA

Dirigido a los administrados que solicitan sus derechos

Buen día:

Soy estudiante de Pre - grado de la Universidad César Vallejo - Facultad de Derecho. Me encuentro realizando mi trabajo de investigación denominado: **“Elementos que influyen en la inaplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018”**. Agradeceré a Usted se sirva contestar a las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible.

1. **¿En qué mes del año 2018, ha presentado su solicitud sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal a la UGEL Lamas?**
 - a. Febrero
 - b. Marzo
 - c. Abril
 - d. Mayo
 - e. Otro:
2. **¿Cuánto tiempo duró para que la UGEL Lamas le conteste su solicitud desde la fecha que presentó su solicitud?**
 - a. 01 mes.
 - b. 02 meses.
 - c. 04 meses.
 - d. 05 meses.
 - e. Otro:
3. **¿Sabe usted cuál es el tiempo establecido por la Ley para que la UGEL Lamas le conteste su solicitud?**
 - a. Sí.
 - b. No
4. **¿Tiene conocimiento de lo que dice el Artículo 152 del T.U.O. de la Ley 27444?**
 - a. Sí.
 - b. No.

- 5. ¿Usted ha presentado su queja contra la Administración de la UGEL Lamas por la demora o la falta de respuesta a su solicitud?**
- a. Sí
 - b. No
- 6. ¿Usted ha solicitado la sanción administrativa para los responsables de la UGEL Lamas por la demora o por la falta de respuesta a su solicitud?**
- a. Sí.
 - b. No.
- 7. ¿Tiene conocimiento si se ha sancionado a algún trabajador de la UGEL Lamas por la demora o incumplimiento de dar respuesta a las solicitudes?**
- a. Sí
 - b. No



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Paredes Gonzales Zeiner Leliz
Institución donde labora : Ministerio Público - Instituto de Medicina Legal.
Especialidad : Derecho Penal
Instrumento de evaluación : Encuesta
Autor (s) del instrumento (s) : Luisa del Carmen López López

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Administración de la UGEL Lamas, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Artículo 152° del T.U.O. de la Ley N° 27444.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Administración de la UGEL Lamas.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

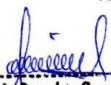
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento está listo para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 06 de Diciembre de 2018


Zeiner Leliz Paredes Gonzales
ABOGADO
CASM 560
Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rivas Castillo, Angel Manuel
 Institución donde labora : Caja Pura.
 Especialidad : Derecho Penal
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Luisa del Carmen López López

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Administración de la UGEL Lamas, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Artículo 152° del T.U.O. de la Ley N° 27444.				X	X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Administración de la UGEL Lamas.				X	X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento está listo para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 06 de Diciembre de 2018

Angel M. Rivas Castillo
 ABOGADO
 CASM: 456

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mego Oros, José Samuel
Institución donde labora : Estudio Jurídico "Mego Oros"
Especialidad : Derecho Penal
Instrumento de evaluación : Guía de Observación
Autor (s) del instrumento (s) : Luisa del Carmen López López

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Administración de la UGEL Lamas, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Artículo 152° del T.U.O. de la Ley N° 27444.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Administración de la UGEL Lamas.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento está listo para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 06 de Diciembre de 2018

JOSE S. MEGO OROS
ABOGADO
CASM N° 457

Sello personal y firma

UGEL LAMAS
RUC N° 20542311305
DR. FELIPE SAAVEDRA CEPEDA # 639
LAMAS
TELF: 042 - 592664

MESA DE PARTES

EXPEDIENTE N° : 2018 - 019556

Fecha : 2018-11-09 10:38:15 AM

Atendente : LUIS ROBERTO CABRERA SUAREZ

Lugar : OFICIO

N.º DOC : N.º. 057-2018-ESC-DER/UCV-T

Copios : 1

Destino : DIRECCION

Asunto :

Remitido : CLARA LOPEZ QUEVEDO

¡Gracias por su Visita!
CONSULTE SOBRE SU TRÁMITE LLAMANDO AL
TEF: 042-592664

www.ugellamas.gob.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Tarapoto, 09 de noviembre de 2018.

OFICIO N° 057-2018-ESC-DER/UCV-T

SEÑORA:

LIC. MAG. ARIETT VASQUEZ PINEDO

DIRECTORA DE LA UNIDAD EJECUTORA LOCAL - LAMAS.

Presente.-

ASUNTO: PRESENTA A ESTUDIANTE.

De mi consideración:

Tengo el agrado de saludarle cordialmente como Coordinador de la Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo - Filial Tarapoto y a la vez presentar a la estudiante LUISA DEL CARMEN LOPEZ LOPEZ, quien viene realizando su Desarrollo del Proyecto de Investigación denominado. ***"Eficacia de la aplicación del artículo 152° del T.U.O. de la Ley N° 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal, seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018"***.


En tal sentido, dicha estudiante necesita tener acceso a los expedientes judiciales, obtener copias simples/certificadas y autorización para entrevistar a los señores Jefes y/o Encargados de las Áreas de la UGEL Lamas, con la finalidad de culminar dicha investigación en los plazos establecidos.

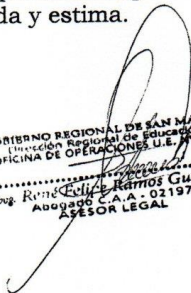
Por lo que solicito a Usted tenga a bien autorizar a quien corresponda brindar el apoyo, permitiéndole el acceso a dicha población.

A la espera de poder contar con su apoyo, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración más distinguida y estima.

Atentamente,




Roberto Cabrera Suárez
Coordinador de Derecho
UCV - Tarapoto


GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Institución Regional de Educación
OFICINA DE OPERACIONES U.E. N° 305
Abog. Rómulo Edilberto Ramos Guevara
ABOGADO C.A.A. 02197
ASESOR LEGAL

CAMPUS TARAPOTO
Carretera Marginal Norte
Fernando Belaúnde Terry Km. 8.5
Cacatachi - San Martín
Tel.: (042) 582200 Anx.: 3100

UCV.EDU:PE



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 17 de 29

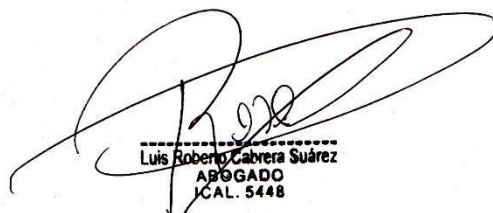
Yo, **Luis Roberto Cabrera Suárez**, docente de la Facultad de Derecho y Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo - Tarapoto, revisor de la tesis titulada.

"EFICACIA DE LA APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 152° DEL T.U.O DE LA LEY N° 27444 EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES SOBRE PAGO DE REINTEGRO DE REMUNERACIÓN BÁSICAS, COMPENSACIÓN VACACIONAL Y BONIFICACIÓN PERSONAL SEGUIDOS EN LA UGEL LAMAS EN EL AÑO 2018", de la estudiante, **LÓPEZ LÓPEZ LUISA DEL CARMEN**,

constato que la investigación tiene un índice de similitud de **14%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 23 de octubre de 2019



Luis Roberto Cabrera Suárez
ABOGADO
I.C.A.L. 5448

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome


com/app/carta/es/?s=18&ro=103&u=1086034597&o=1223277416&lang=es

dback studio

Primera Entrega

/0

< 168 de 168 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Eficacia de la aplicación del artículo 152 del T.U.O. de la Ley N° 27444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de remuneración básica, compensación vacacional y bonificación personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADA

AUTORA:

Luisa del Carmen López López

14

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1

Entregado a Universida...

Trabajo del estudiante

7 %

>

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2 %

>

3

Entregado a Universida...

Trabajo del estudiante

1 %

>

4

Entregado a EP NBS S...

Trabajo del estudiante

1 %

>

5

Entregado a Universida...

Trabajo del estudiante

<1 %

>

6

www.minsa.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

>

7

www.cofemermir.org

Fuente de Internet

<1 %

>

www.congreso.es

<1 %

>

de 45

Número de palabras: 10666

Text-only Report

High Resolution

Activado

🔍

Yo LUISA DEL CARMEN LOPEZ LOPEZ
identificado con DNI N° 44649861, egresado de la Escuela Profesional de
..... DERECHO de la Universidad César Vallejo,
autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo
de investigación titulado
"Eficacia de la aplicación del artículo 152 del T.U.O de la Ley N°
24444 en atención a las solicitudes sobre pago de reintegro de
remuneración básica, compensación vacacional y bonificación
personal seguidos en la UGEL Lamas en el año 2018."";
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33

- Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 44649861

FECHA: 10 de octubre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO:

Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LÓPEZ LÓPEZ LUISA DEL CARMEN

INFORME TITULADO:

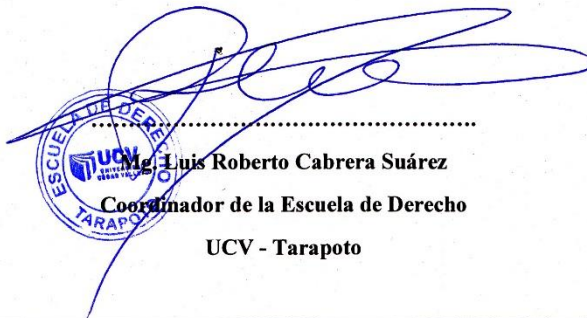

“EFICACIA DE LA APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 152° DEL T.U.O DE LA LEY N°27444 EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES SOBRE PAGO DE REINTEGRO DE REMUNERACIÓN BÁSICAS, COMPENSACIÓN VACACIONAL Y BONIFICACIÓN PERSONAL SEGUIDOS EN LA UGEL LAMAS EN EL AÑO 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Abogada

SUSTENTADO EN FECHA: 06 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 14


.....
Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez
Coordinador de la Escuela de Derecho
UCV - Tarapoto
